



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA CV. TIKI KUDUS**

Artikel ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

NURYANTO

NIM. 2012-11-025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. TIKI KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, 2017



Mengetahui,
Ketua ProgDi


NOOR AZIS, SE, MM
NIDN. 0609107501

Pembimbing I


HI. FITRI NUGRAHENI, SE, MM
NIDN. 0626028001

Mengetahui,
Rekan



Drs. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIDN. 0618066201

Pembimbing II


DIAN WISMAR'EIN, SE, MM
NIDN. 0612127702

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan) kerjakan dengan sesungguhnya-sungguhnya, urusan yang lain hanya kepada tuhanlah hendaknya kamu berharap (**Qs. Alam Nasyrh : 6-8**).



PERSEMBAHAN :

Skripsi ini dikhususkan pada :

1. Keduaorangtuaku
2. Teman-temanku
3. Almamater UMK.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan berkah-Nya, sehingga skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. TIKI KUDUS** dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis dapat membimbing dan bantuan yang berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus,
2. Bapak Noor Azis, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Fitri Nugraheni, SE, MM, selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
4. Ibu Dian Wismar'ain, SE, MM, selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah menyumbangkan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis dan seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah membantu penulis selama menempu

6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga banyak memberikan dorongan sumbangan tenaga dan pikiran serta doa, sehingga tersusunnya skripsi ini.

Tiada suatu apapun yang dapat penulis berikan kepada beliau yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini, kecuali hanya do'a semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal. Amien. Akhir berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Kudus, 2017

Peneliti

Nuryanto

ABS^v I

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA CV. TIKI KUDUS**

Oleh : Nuryanto
NIM. 2012-11-025

Pembimbing I : Fitri Nugraheni, SE, MM
II : Dian Wismar'ain, SE, MM,

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati/kepedulian terhadap kepuasan pelanggan pada CV. TIKI Kudus secara parsial. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif statistik. Populasi adalah data pelanggan CV. TIKI Kudus berjumlah 941 pelanggan sampel berdasarkan rumus slovin diambil sebanyak 281 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji Instrumen data meliputi uji validitas uji regresi. Pengolahan data menggunakan scoring, editing, dan tabulating. Analisis data meliputi analisis regresi, pengujian hipotesis, analisis *adjusted r square*.

Hasil penelitian ini adalah secara parsial (sendiri-sendiri) ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan (bersama-sama) ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian, kepuasan pelanggan.

By : Nuryanto

NIM. 2012-11-025

Advisor I: Fitri Nugraheni, SE, MM

II: Dian Wismar'ain, SE, MM

This research aims to test the influence of the quality of service which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy/awareness of customer satisfaction on a CV. TIKI Kudus partially. Type of this research is descriptive research statistics. The population was customer data CV. TIKI Kudus totaling 941 customers samples based on slovin formula taken as many as 281 the respondent. Data collection using the questionnaire. Test Instrument data includes regression test the validity of the test. Data processing using scoring, editing, tabulating and. Data analysis includes analysis, hypothesis testing, regression analysis adjusted r square.

The results of this research are partially (singly) there is a significant influence on the quality of service that consists of a variable physical evidence, reliability, ketanggapan, and concern for customer satisfaction. Simultaneously there is a significant influence on the quality of service which consists of tangible variables, reliability, responsiveness, assurance and empathy toward customer satisfaction.

Keywords: Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN / ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup	6
1.3. Perumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat/Kegunaan	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Pemasaran Jasa	9
2.2. Kualitas Pelayanan	9
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan (Ser-Qual)	9
2.2.2. Konsep Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.2.3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	12
2.2.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	14

2.2.5. Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.3. Kepuasan Pelanggan	19
2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.3.2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.5. Tinjauan Penelitian Terdahulu	28
2.6. Kerangka Pikir Teoritis	34
2.7. Hipotesis	36
BAB. III. METODE PENELITIAN	37
3.1. Rancangan Penelitian	37
3.2. Variabel Penelitian	38
3.3. Jenis dan Sumber Data	42
3.3.1. Primer	42
3.3.2. Sekunder	43
3.4. Populasi dan Sampel	43
3.5. Pengumpulan Data	46
3.6. Uji Instrumen Data	46
3.6.1. Uji Validitas	46
3.6.2. Uji Reliabilitas	49
3.7. Pengolahan Data	50
3.8. Analisis Data	51
3.8.1. Analisis Regresi	51

3.8.2. Pengujian Hipotesis	52
3.8.3. Analisis Adjusted R Square	55
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	57
4.1.1. Sejarah Berdirinya CV. Tiki Kudus	57
4.1.2. Visi dan Misi CV. Tiki Kudus	58
4.2. Penyajian Data	59
4.2.1. Identitas Responden	59
4.2.2. Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian....	61
4.3. Analisis Data	70
4.3.1. Analisis Regresi Linier Berganda	70
4.3.2. Pengujian Hipotesis	74
4.3.3. Koefisien Determinasi	77
4.4. Pembahasan	78
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1. Kesimpulan	83
5.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	28
3.1. Data Pelanggan CV. TIKI Kudus	44
3.2. Hasil Uji Validitas Variabel Independen	48
3.3. Hasil Uji Pengujian Validitas Variabel Dependen	49
3.4. Hasil Pengujian Reliabilitas	50
4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	66
4.3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4.4. Tanggapan Responden terhadap Bukti Fisik (Tangible)	62
4.5. Tanggapan Responden terhadap Keandalan (Reliability)....	63
4.6. Tanggapan Responden terhadap Daya Tanggap (Responsiveness)	64
4.7. Tanggapan Responden terhadap Jaminan (Assurance)	66
4.8. Tanggapan Responden terhadap Kepedulian (Empathy)	67
4.9. Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.10. Analisis Regresi Linier Berganda	70
4.11. Hasil Analisis Regresi Secara Simultan	76
4.12. Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	35
4.1. Implementasi Kerangka Pemikiran	82

